

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN  
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
MENGUNAKAN PRODUK LBC (Klinik Kecantikan) Di Solo**



**Di Ajukan Guna Untuk Memenuhi Tugas Dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi**

**Universitas Muhammadiyah Surakarta**

**DISUSUN OLEH**

**SITI SARWENDAH**

**B 100 090 086**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2013**

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MENGGUNAKAN PRODUK  
LBC “(Klinik Kecantikan) Di Solo.”**

Yang ditulis oleh :

**SITI SARWENDAH**

**NIM. B 100 090 086**

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat  
untuk diterima.

Surakarta, Juni 2013

Pembimbing



**(Ahmad Mardalis, SE, MBA)**

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



  
, SE, Msi)



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI**

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **SITI SARWENDAH**  
NIRM : **B 100 090 086**  
Jurusan : **EKONOMI MANAJEMEN**  
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
DAN KEPUASAN KONSUMEN  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
MENGUNAKAN PRODUK LBC ( Klinik  
Kecantikan ) Di Solo**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 21 Juni 2013

Yang membuat pernyataan,

**SITI SARWENDAH**

## MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan akan datang kemudahan maka kerjakanlah urusanmu dengan sungguh-sungguh dan hanya kepada ALLAH kamu berharap

(Q.S. Asy-Syarah:6-8)

Apa yang sudah berlalu itulah yang terbaik, keadaan yang lalu baik ataupun jelek itulah yang terbaik karena akan menjadi landasan bagi hari esok

(Imam Al Ghozali)

Siapapun kita, kepercayaan apapun kita anut. Sertakan tuhan sebagai bagian atau patner kerja kita.

(Merry Riana)

Syukuri yang kita punya dan milik kita pun akan bertambah. Fokus pada yang kita tidak punya dan kita tidak pernah merasa cukup

(Merry Riana)

Bukan kesulitan yang membawa kita takut, tetapi ketakutan yang membawa kita takut, karena itu jangan coba untuk menyerah dan jangan menyerah untuk mencoba. Jangan katakan pada tuhan aku punya masalah tetapi katakan pada masalah aku masih punya Allah maha segalanya.

(ALI bin Abi Thalib)

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segala kerendahan hati dan ketulusan jiwa serta rasa syukur ku kepada Allah SWT, karya kecil ini kupersembahkan untuk:

- Allah SWT, atas semua limpahan rahmat-Mu yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, kemudahan hingga aku bisa menyelesaikan karya tulis ini.
- Bapak dan Adek-adekq tercinta, yang teramat sangat kusayangi, yang tiada henti-hentinya mengiringi, menghantar serta membimbingku dengan penuh kesabaran disetiap langkahku dengan segenap doa, penuh cinta & kasih sayang yang teramat luar biasa besar dan dengan penuh harapan demi kesuksesanku.
- Buat sahabat-sahabatku devi, wulan, indri, rini, novi, dan lainnya yang tidak dapat aku sebutkan satu per satu, terima kasih kawan atas doa dan dukungan yang selalu kalian berikan kepadaku, semoga kita selalu bersama disaat sedih maupun senang, kita untuk selamanya.
- Buat PipiQ Andik makasih telah memberikan suport dan semangat buat aku dan selalu mendukung kegiatanku.

## **ABSTRACT**

This study aims for know the service quality and consumer satisfaction influential against consumer loyalty. Strategic implications who generated from the findings can identify the various factors that need to be considered in knowing factors that influential against consumer behavior in decision purchasing decisions in LBC a solo, so it can apply the right strategy for increasingly improve consumer loyalty inside doing a purchase in LBC Solo. This research included in quantitative research. Testing the hypothesis in this research using the tool multiple linear regression analysis with test t, test F and coefficient of determination ( $R^2$ ). Population in this research is entire consumers who use the services of treatments LBC in Solo, whereas sample of research is 75 consumers who use the services of treatments LBC in Solo with a convenience sampling as technique sampling. Based on the results of research known that the quality ministry ( $X_1$ ) lity significantly influence user loyalty product LBC (Clinic Beauty) in Solo, so that  $H_1$  is accepted. Satisfaction consumers ( $X_2$ ) influence user loyalty product LBC (Clinic Beauty) in Solo, so that  $H_2$  is accepted. service quality and consumer satisfaction basis together-equally significant effect on user loyalty product LBC (Clinic Beauty) in a solo, so the  $H_3$  is accepted.

Key words: quality service of implicasion, satisfaction consumers, loyalty.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Implikasi strategis yang dihasilkan dari temuan dapat mengidentifikasi berbagai faktor yang perlu diperhatikan dalam mengetahui faktor yang berpengaruh terhadap perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan pembelian di LBC solo, sehingga dapat menerapkan strategi yang tepat untuk semakin meningkatkan loyalitas konsumen dalam melakukan pembelian di LBC Solo. Penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda dengan uji t, uji F dan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang menggunakan jasa perawatan LBC di Solo, sedangkan sampel penelitian adalah 75 konsumen yang menggunakan jasa perawatan LBC di Solo dengan *convenience sampling* sebagai teknik pengambilan sampel. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna produk LBC (Klinik Kecantikan) di Solo, sehingga  $H_1$  diterima. Kepuasan konsumen ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna produk LBC (Klinik Kecantikan) di Solo, sehingga  $H_2$  diterima. Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna produk LBC (Klinik Kecantikan) di Solo, sehingga  $H_3$  diterima.

Kata kunci: Implikasi kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, loyalitas.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dengan memanjatkan puji dan syukur Alhamdulillah kehadirat Allah SWT karena dengan rahmat dan hidayah-Nya, serta dengan usaha sungguh-sungguh, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MENGGUNAKAN PRODUK LBC (Klinik kecantikan) Di Solo“**, ini sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan karya tulis ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan karena pengetahuan dan kemampuan penulis yang terbatas, sehingga dengan bimbingan, dorongan dan bantuan dari banyak pihak. Alhamdulillah penyusunan karya tulis ilmiah ini dapat terwujud dan diharapkan dapat berguna bagi pihak yang membutuhkan. Maka dengan segala kerendahan hati Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Triyono, SE, MSi., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.



3. Bpk. Ahmad Mardalis, SE , MBA selaku Dosen Pembimbing Utama yang dengan sabar telah memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Semua Bapak/Ibu Dosen dan Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah membantu kelancaran penulis dalam menjalani masa studi.
5. Ibu, Ayah dan keluarga besarku yang tercinta terima kasih atas semua keikhlasan, kasih sayang serta do'a dan motivasi yang terus mengalir tiada henti-hentinya.
6. Buat adekq dwi, fauzi, makasih buat suportya, dan doanya selama ini.
7. Buat PipiQ Andik makasih atas suportnya selama ini dan senantiasa menemaniku dalam hari-hariku.
8. Sahabat aku "NINAS HERMOSESS" devi, wulan, indri, novi, rini, makasih untuk semangatnya, tentang kisahya selama tiga tahun yang mengesankan ini, semoga cita n cinta kalian tercapai, aku pasti kan selalu merindukan kalian.
9. Teman-teman seperjuangan angkatan 2009 Khususnya kelas C. terima kasih selama ini telah menjadi sahabatku yang paling berkesan, dan mau membantuku selama ini. Semoga tali persahabatan kita ini tidak akan pernah putus dan tak akan pernah lekang oleh waktu.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, dengan penuh kesadaran dan keterbatasan penulis hanya bisa mengucapkan banyak terima kasih kepada para pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat dan dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya.

*Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.*

Surakarta, 21 Juni 2013

Penulis,



SITI SARWENDAH

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRACT .....	vi
ABSTRAKSI .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
BAB I    PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Sistematika Penulisan Skripsi .....	10

BAB II	TINJAUAN PUSTAKA .....	12
	A. LOYALITAS .....	12
	1. Pengertian Loyalitas .....	12
	2. Loyalitas Pelanggan .....	12
	3. Indikator Loyalitas Pelanggan .....	13
	B. Kualitas Pelayanan .....	13
	1. Pengertian kualitas .....	13
	2. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	14
	3. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	18
	4. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan..	19
	C. Kepuasan Konsumen .....	23
	1. Pengertian kepuasan .....	23
	2. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	27
	3. Pengukuran kepuasan konsumen .....	29
	4. Jenis tanggapan dan keluhan .....	31
	D. Penelitian Terdahulu .....	32
BAB III	METODE PENELITIAN .....	35
	A. Kerangka Pemikiran .....	35
	B. Hipotesis .....	36
	C. Data dan Sumber Data.....	37
	D. Tehnik Pengumpulan Data .....	37
	E. Populasi dan Sampel .....	38
	F. Devinisi Operasional Variabel .....	39
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....	47
	A. Karakteristik Responden .....	47

	B. Pengujian Instrumen Penelitian .....	51
	C. Pengujian Asumsi Klasik .....	54
	D. Analisis Data .....	58
	E. Pembahasan .....	62
BAB V	PENUTUP .....	66
	A. Kesimpulan .....	66
	B. Keterbatasan Penelitian .....	67
	C. Saran.....	67

#### DAFTAR PUSTAKA

#### LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel IV. 1 Distribusi jenis Kelamin Responden .....	48
Tabel IV. 2 Distribusi Umur Responden .....	48
Tabel IV. 3 Distribusi Pekerjaan Responden .....	49
Tabel IV. 4 Distribusi Pengalaman Responden .....	50
Tabel IV. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....	51
Tabel IV. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (X2) .....	52
Tabel IV. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pembelian (Y) .....	53
Tabel IV. 8 Hasil Uji Reliabilitas.....	54
Tabel IV. 9 Hasil Pengujian Normalitas .....	55
Tabel IV. 10 Hasil Pengujian Multikolinearitas .....	56
Tabel IV. 11 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas .....	58
Tabel IV. 12 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda.....	59
Tabel IV. 11 Hasil Uji t .....	60